

Interviews als Grundlage für die Analyse der Vorstellungen über *good practice* in institutioneller Kommunikation

1 Einleitung

Für die Erforschung von *good practice* können – wie nicht zuletzt dieser Themenband verdeutlicht – unterschiedliche Quellen und Zugänge fruchtbar sein bzw. eingeschlagen werden, die auf explizite oder implizite Äußerungen zu *good practice* abzielen bzw. sich darauf stützen und sie zugänglich machen. Im Zusammenhang mit expliziten Äußerungen zu *good practice* sind es beispielsweise Alltagsdiskurse, in denen spontan oder gezielt explizite Äußerungen über *good practice* fallen oder sogar Regeln für *good practice* weitergegeben werden, aber auch Unterweisungen in Lehr- und Lernkontexten (z.B. „Auswertungsgespräche“ (Schwarze i.d.B.), Thematisierungen in spezifischen Rhetorik-Ratgebern (Dannerer 2003) oder in linguistisch fundierten Kommunikationstrainings (Fiehler 2012). Daneben können implizite Vorstellungen von *good practice* aber auch durch die Analyse sprachlichen Verhaltens offengelegt werden (u.a. Bendel und Pick i.d.B.): KommunikationsteilnehmerInnen können eine Interaktion z.B. nonverbal erkennbar als positiv werten, es können aber auch LinguistInnen in ihren Analysen zeigen, dass sie bestimmte Praktiken oder eine Interaktion implizit und unhinterfragt als positiv einstufen.

Der vorliegende Beitrag schlägt einen anderen Weg ein und fokussiert auf Interviews als ein Mittel der Elizitierung und des Explizitmachens von Vorstellungen von *good practice*, über die AgentInnen und KlientInnen in Institutionen verfügen. Die Absicht ist dabei eine zweifache: Zum einen soll gezeigt werden, ob und unter welchen Bedingungen sich Interviews eignen, mehr oder weniger explizite Äußerungen zu *good practice* herauszuarbeiten, zum anderen soll hinterfragt werden, ob Interviews als Interaktionstyp auch dazu genutzt werden können, um implizite Vorstellungen von *good practice* fassbar zu machen. Ziel ist es, Antworten auf vier Fragen zu geben:

- Welche Spezifika weisen Interviews als Datenquelle für (Vorstellungen über) *good practice* auf?
- Können Interviews „für sich“ stehen oder bedürfen sie einer Quantifizierung oder einer Kontrastierung mit interaktionalen *in situ* Daten?

- Welche Aspekte von Vorstellungen über *good practice* (in beruflichen/institutionellen Kontexten) können über Interviews erhoben werden?

Daraus folgt schließlich:

- Sind Interviews mit AgentInnen und KlientInnen von Institutionen eine geeignete Quelle für die Erhebung von (Vorstellungen über) *good practice* und was ist dabei ggf. zu berücksichtigen?

In einem ersten Schritt werden Spezifika von Interviews als Datenquelle herausgearbeitet (Abschnitt 2) und die Aussagekraft von Interviews hinterfragt (Abschnitt 3). Danach werden für die weitere Beantwortung der genannten Fragen kurze Interviewbeispiele exemplarisch herangezogen (Abschnitt 4). Sie stammen aus Interviews zu Spracheinstellungen und Sprachverhalten (bzw. spezifisch zur Varietätenverwendung) an der Universität (Dannerer und Mauser 2019) und im Tourismus (Dannerer et al. 2017). Ein Fazit wird den Beitrag abrunden und die Antworten auf die gestellten Fragen zusammenführen (Abschnitt 5).

2 Spezifika von Interviews als Datenquelle für (Vorstellungen von) *good practice*

Da in Interviews auf einer Metaebene Vorstellungen von *good practice* thematisiert und interaktional bearbeitet werden (können), steht die Analyse von Vorstellungen über *good practice* anhand von Interviews der Analyse von Auswertungsgesprächen und Kommunikationstrainings nahe. Während dort jedoch zumeist unmittelbar vorausgegangene kommunikative Ereignisse und das eigene oder das beobachtete sprachliche Verhalten in diesem Kontext thematisiert werden, kann der Fokus in Interviews allgemeiner sein und der Betrachtungszeitraum weiter gefasst werden. Neben Interviews, die gezielt zu *good practice* geführt wurden, können zudem auch Interviews herangezogen werden, in denen es andere Interviewziele gab und *good practice* lediglich *en passant* immer wieder explizit thematisiert wird oder implizit anklingt.

Die explizite Thematisierung von *good practice* ist mit der Praktik des Bewerterns verbunden. Was Interviewte als „gut“ beurteilen, hängt mit Normen zusammen, mit Zielvorstellungen der Beteiligten und mit den institutionellen Zwecken (vgl. Brünner und Pick 2020: 80). Dabei wird ein Abgleich vorgenommen und verglichen mit anderen (realen oder fiktiven) sprachlichen Handlungen, die als ‚weniger gute‘ oder aber als ‚bessere‘ oder gar ‚beste‘ Praxis eingestuft werden.

Das Interview ist allerdings nicht nur Quelle für Vorstellungen von *good practice* und damit für Vorstellungen von Normen und Kriterien der Bewertung von Kommunikation, die die Interviewten äußern. Die Praktik des Bewertens erfolgt interaktional, d.h. InterviewerInnen haben selbst dann daran Anteil, wenn sie – wie im Interview gewünscht – eine „neutrale“ Haltung einnehmen (vgl. z.B. Kromrey und Strübing 2009: 339–343). Dieses Gebot der Neutralität bringt es mit sich, dass kein Widerspruch von den Interviewenden zu erwarten ist. Die in der Interaktion generell dispräferierte Nicht-Übereinstimmung (vgl. Habscheid 2015: 6 in Rückgriff auf Auer und Uhmann 1982) gilt für viele explorative Interviewtypen in einem ganz besonderen Maß. Aber auch bestätigende Reaktionen auf die Bewertungen im Sinne eines „upgradings“ (Auer und Uhmann 1982) sind nicht ausgeprägt zu erwarten, um nicht zu deutlich „soziale Erwünschtheit“ (s.u.) zu signalisieren. Diese Zurückhaltung steht in einem gewissen Gegensatz zu alltäglichen Bewertungsgesprächen, in denen

[...] ko-produzierte „Exaltationskommunikation“ (Thim-Mabrey 2007: 105) mittels ‚emphatisch konsensuelle[n] Sprechen[s]‘ (Schwittalla 2001: 1376) gemeinsam die Begründung [der] Bewertungen aus[ge]handel[t werden kann/wird]. (Hrnca und Gerwinski 2015: 55)

Allenfalls werden in Interviews Nachfragen gestellt, um die Bewertungen expliziter und prägnanter fassen zu können, Beispiele oder Belegerzählungen zu elizitieren oder (umfangreichere) Begründungen zu erhalten.

Trotz aller Vorgaben und Bemühungen ist aber davon auszugehen, dass interaktional Beeinflussungen stattfinden, es sind Erwartungen und Erwartungserwartungen anzunehmen, die auch in der Interaktion in einem Interview aufgebaut werden.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass im Interview gleichzeitig Bewertungsmaßstäbe dargelegt und Bewertungen ausgehandelt werden. Während explizit geäußerte Bewertungsmaßstäbe bzw. Normen auch inhaltsanalytisch fassbar sind, werden die Praktiken des Bewertens nur durch eine interktionale Analyse zugänglich.

3 Zur Aussagekraft von Interviews

Interviews gelten als ein methodischer Zugang, mit dem kondensiert relevantes Material erhoben werden kann, ohne auf das Auftreten bestimmter Phänomene in nicht elizitierten Gesprächen warten zu müssen – Deppermann (2013: o. S.) spricht von „zielgerichtete[r] Erfassbarkeit“ und „Ökonomie der Erhebung“. Trotzdem ist nicht davon auszugehen, dass in einem Interview alle Vorstellungen

des/der Interviewten von *good practice* zur Sprache kommen, auch dann nicht, wenn das Interview explizit zu diesem Zweck geführt wird. Umgekehrt formuliert bedeutet das, dass aus dem „Fehlen“ einer Nennung von Faktoren, die möglicherweise (z.B. aus linguistischer Perspektive) zu *good practice* beitragen, nicht darauf geschlossen werden kann, dass sie für diese Person, in diesem Kontext oder in dieser Institution keine Bedeutung hätten.

Im Rahmen der Kritik an der Datengewinnung aus Interviews wird immer wieder die Problematik der sozialen Erwünschtheit von Antworten genannt. Im Zusammenhang mit Interviews zu *good practice* stellt sich dieses Problem jedoch in einem anderen Licht dar:

- Wenn tatsächlich *good practice* direkt und nicht vermittelt über Äußerungen zu *bad practice* erhoben wird, handelt es sich um positive (Selbst-)Zuschreibungen. An sich gilt, dass positive Urteile leichter geäußert werden (vgl. die Tendenz bei sprachideologischen Befragungen, negative Charakterisierungen von Sprache(n) eher zu meiden bzw. abzuschwächen) (vgl. Cuonz 2014: 49).
- Je nach Gestaltung des Interviews stehen nicht unbedingt die sprachlichen Praktiken der Interviewten im Fokus, sondern z.B. das Handeln eines Gegenübers in komplementären sozialen Rollen (z.B. *good practices* von TouristInnen und nicht von TourismusanbieterInnen). Dadurch werden die Antworten keine Selbstzuschreibungen, sondern Äußerungen von Ideal-/ Wunschvorstellungen, die sozial wenig(er) problematisch sind.
- „Sozial erwünschte“ Antworten lassen Bewertungsmaßstäbe und Normen erkennen, unabhängig davon, ob konkret tatsächlich danach gehandelt wurde/wird.

Interviews werden oftmals auch deshalb als nur eingeschränkt sinnvoll erachtet, weil sie nur einen vermittelten Zugang zum sprachlichen Handeln ermöglichen (vgl. z.B. Deppermann 2013, Gloy 2012).

Wenn keine besonderen Gründe dagegen sprechen, darf man davon ausgehen, dass die von den Befragten zum Ausdruck gebrachten Norm-Urteile in irgendeiner Beziehung zu ihrem eigenen Verhalten stehen. Allerdings darf man sicherlich keine 1:1-Entsprechung unterstellen. Vielmehr kann z.B. ihre bekundete Ablehnung herrschender Normen mit dem Versuch gepaart sein, das eigene Handeln dennoch an diese Normen anzupassen. Derartige Widersprüche bzw. Mehrschichtigkeiten hinterlassen jedoch Spuren im (Sprach-)Handeln der betreffenden Person. Sie aufzuspüren ist Sache anderer Methoden, v.a. einer Gesprächsanalyse. (Gloy 2012: 30)

In der Tat wird in Interviews *über good practice* nicht *good practice per se* sichtbar

- außer man untersucht *good practice* im Interaktionstyp Interview, was

durchaus ein lohnendes Unterfangen wäre¹ –, sondern es werden Vorstellungen, Bewertungen, Normen explizit oder auch implizit deutlich, die die Interviewten mit ihrem eigenen sprachlichen Handeln und/oder dem Handeln anderer verbinden.

Dabei ist es für einen ersten Analysefokus unerheblich, ob diese Vorstellungen tatsächlich realisiert werden, ja sogar, ob sie tatsächlich zu *good practice*, wie sie von LinguistInnen identifiziert würde, führen (könnten). Die Äußerungen stehen zunächst einmal für sich und stellen die explizit ausgedrückten oder implizit erkennbaren, mehr oder weniger bewussten tatsächlichen oder auch nur vorgegebenen „Vorstellungen“ und „Ideale“ von SprecherInnen dar. Im Hinblick darauf können sie also auch alleinige Quelle sein (vgl. Hauser und Mundwiler i.d.B.). Erst ein zweiter Analysefokus könnte darauf abzielen, die Daten aus den Interviews mit empirischen Gesprächsdaten abzulegen. In einem dritten Analysefokus wäre auch ein Vergleich mit Vorstellungen von KommunikationspartnerInnen mit komplementären institutionellen Rollen denkbar (z.B. KundInnen, TouristInnen u.a.), die ihrerseits aus Interviews resultieren können.

Während Gloy aus seiner oben zitierten Perspektive heraus für einen quantitativen Zugang plädiert, der von ihm erwähnten Gesprächsanalyse damit also wieder mehr oder weniger eine Absage erteilt, soll hier genau dieser gesprächsanalytischen Herangehensweise an Interviewdaten der Vorzug gegeben werden (vgl. auch Deppermann 2013, Cuonz 2014). Die Analyse von Vorstellungen über *good practice* ist m.E. keine, die zwingend auf „Massenphänomene“ oder „Gruppenhomogenitäten“ (Gloy 2012: 31) abzielen muss. Die Frage, wie *good practice* individuell gefasst und begründet wird, ist an sich interessant, im Zuge des Formulierens bzw. der Interaktion im Interview auftretende Widersprüchlichkeiten können symptomatisch und damit aufschlussreich sein. Bei einer quantitativen inhaltsanalytischen Auswertung von Interviews oder auch Fragebögen würden sie nicht zutage treten.

¹ Deppermann (2014: 141) verweist darauf, dass die Interaktion im Interview generell bislang kaum Gegenstand empirischer Untersuchungen war und weist dies als großes Manko der Methode aus, die damit genaugenommen lediglich eine „vorwissenschaftliche“ Methode darstellt, zumal „Empfehlungen zur Interviewführung, zur Konstruktion von Fragen und Interviewleitfäden“ oder Gebote wie „aktives Zuhören“ oder „Neutralität“ in ihren Auswirkungen kaum bekannt und diskutiert sind.

4 Was kann man aus Interviews erkennen?

4.1 *Good practice* im Kontext von Bewertungen, Normen und normativen Erwartungen

Interviews zum institutionellen Sprachgebrauch insgesamt bzw. speziell zu *good practice* im institutionellen Umfeld beschreiben den eigenen Sprachgebrauch und den anderer. In diesen Beschreibungen treffen sie Bewertungen (zu den Typen von Bewertungen vgl. Gerwinski und Gerwinski i.d.B.) und greifen dabei auf Normen zurück. Normen sollen hier sehr weit gefasst sein als wertende und/oder vorschreibende Äußerungen, die einen gewissen Geltungsanspruch erheben (vgl. z.B. Dannerer und Vergeiner 2019: 487f.). Es kann sich in den Interviews sowohl um aus der Interaktion heraus entstandene Gebrauchsnormen handeln als auch um von bestimmten Institutionen oder Instanzen vorgegebene normative Regulierungen.

Den Zusammenhang zwischen Bewertungen und sprachlichem Handeln hat Vergeiner (2019a: 19) in einer Graphik dargestellt (vgl. Abb. 1), die internalisierte (eigene) normative Erwartungen und das Wissen um normative Erwartungen anderer, die ebenso handlungsleitend sein können, voneinander trennt. Auch wenn es in der Praxis keine so klare Trennung gibt, ist dieses Modell heuristisch hilfreich. Für institutionelle Kontexte seien den normativen Erwartungen / Wertungen anderer noch diejenigen der Institution hinzugefügt (rechte Spalte). Generell ist zu berücksichtigen, dass „der andere“, d.h. der Kommunikationspartner, Teil der Institution sein, aber auch „von außen“ kommen kann.

Das Interview erlaubt keine Aussagen über den tatsächlichen Sprachgebrauch (d.h. Ebene IV in der von mir hinzugefügten Ebenengliederung, daher auch die eingefügte dickere Trennlinie). Je nach Interviewführung und Ziel des Interviews werden dominant die Gründe für den Sprachgebrauch bzw. die dahinterstehenden Erwartungen thematisiert (Ebene III), aber auch die Prozesse des Internalisierens oder des Erkennens von normativen Erwartungen (Ebene I und II).

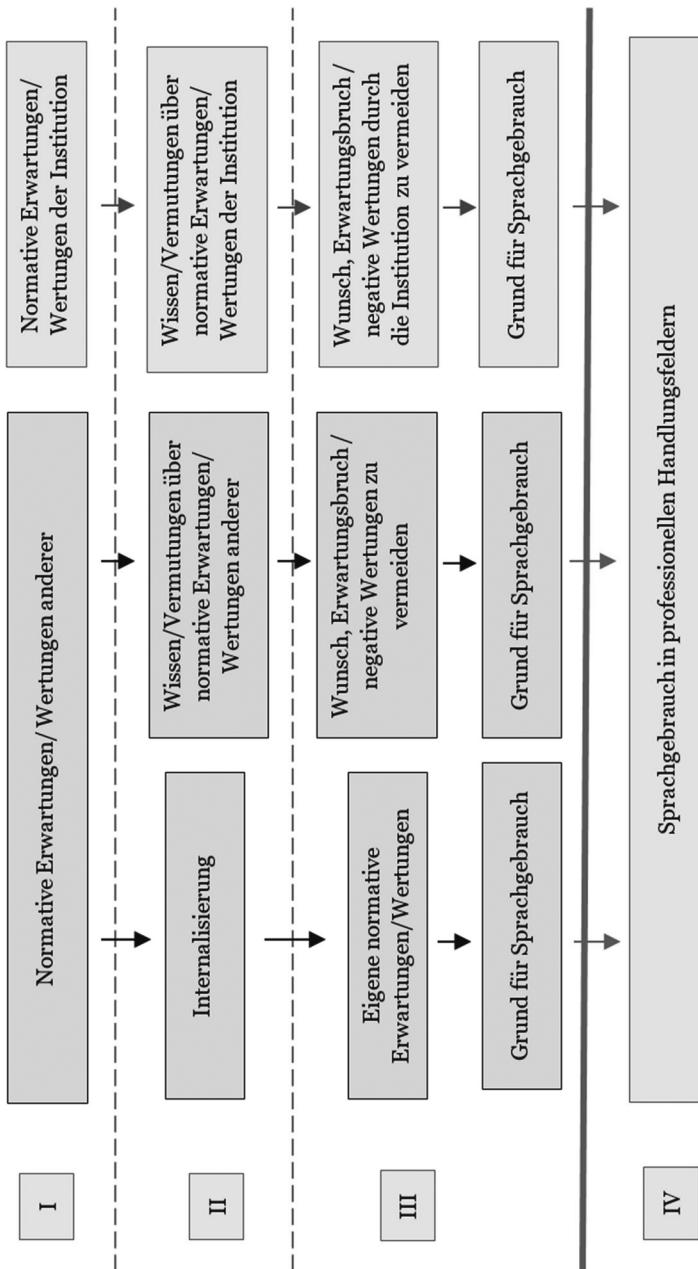


Abb. 1: Normative Erwartungen/Wertungen und Sprachgebrauch (nach Vergeiner 2019a: 19; ergänzt M.D.)

Wie aber hängen Normen und Normvorstellungen mit *good practice* zusammen und auf welche Normen bezieht man sich beim Beschreiben und Bewerten von *good practice* (vgl. Gerwinski und Gerwinski i.d.B.)? Insgesamt geht es bei der Analyse von Interviews zu *good practice* darum, das Gelingende aus der Perspektive der Interviewten zu identifizieren und die Bewertungen offenzulegen sowie ggf. die Normen, auf die sie sich für ihre Bewertungen bzw. für die von ihnen referierten Bewertungen beziehen. Dabei gilt es, mehrere Aspekte zu berücksichtigen: Das Interview ist als Interaktion zwischen InterviewerInnen und Interviewten ernst zu nehmen, daher ist die Art und Weise wie und die Auswahl welche Normvorstellungen geäußert werden, nicht nur durch die Fragen der InterviewerInnen gelenkt bzw. beeinflusst, sondern durch den Verlauf der Interaktion insgesamt, durch Identität(-zuschreibung) und Positionierungen der Beteiligten. Es können dabei Unsicherheiten und schwankender Boden von Bewertungen und Bezugsnormen erkennbar werden; sie gilt es offenzulegen, statt zu verdecken. Ebenso sind auftretende Widersprüche und Differenzen zwischen *good practice*, *bad practice* und eigenen Praktiken, die im Verlauf des Interviews genannt werden, herauszuarbeiten: Werden z.B. unterschiedliche Situationen geschildert, in denen unterschiedliche Vorstellungen von *good practice* Gültigkeit haben, erfolgt eine Beeinflussung durch die Fragestellung oder aber kristallisiert sich im Verlauf des Interviews eine zunehmende Konkretisierung oder auch ein Shift von Bewertungen heraus? Es können im Interview auch (explizit oder implizit) konfligierende Normen zutage treten, was zur Folge hat, dass *good practice* in diesem Fall bedeuten würde, der relevant gesetzten Norm zu folgen und gegen die andere(n) zu verstößen. Die Umkehrung von *bad practice*, die thematisiert wird, ist nicht automatisch *good practice*. Es kann aber aus der Art, wie *bad practice* thematisiert wird und was darüber gesagt wird, vorsichtig auf *good practice* geschlossen werden. Und schließlich sind auch die Normen, die die Analysierenden an das Datenmaterial herantragen, dabei zu berücksichtigen.

Im Folgenden soll ein erstes Beispiel aus dem Interviewkorpus des Projekts VAMUS („Verknüpfte Analyse von Mehrsprachigkeiten am Beispiel der Universität Salzburg“) einerseits die Identifikation von *good practice* in Relation zu Normen verdeutlichen und andererseits im Interview auftretende Widersprüche thematisieren.² Das ca. 23-minütige Interview zu Sprachgebrauch und Sprachein-

² Das Projekt VAMUS (gefördert vom Jubiläumsfonds der Österreichischen Nationalbank, Projekt-Nr. 15.827, Laufzeit 2014–2018) umfasst ein Korpus von 1.227 Fragebögen, 123 Interviews mit Studierenden, Lehrenden und VerwaltungsmitarbeiterInnen der Universität Salzburg sowie 19 Interviews mit Personen in leitenden Funktionen ((Vize-)RektorInnen, DekanInnen, LeiterInnen von Sprachzentren) der Universitäten Bozen, Innsbruck, Salzburg und Wien. Dazu kommen

stellungen im Hinblick auf unterschiedliche Sprachen und verschiedene Varietäten des Deutschen wurde von einer studentischen Mitarbeiterin (IVA) mit einem Studenten der Universität Salzburg, Udo Junkers, (SUJ) geführt.³ Die ausgewählte Stelle steht relativ am Anfang des Interviews. Davor wurde von Junkers bereits thematisiert, dass es an der Theologischen Fakultät, an der er studiert, eine dialektale Vielfalt gäbe, da auch Studierende aus anderen Bundesländern, dem benachbarten Bayern, aber auch dem deutschsprachigen Raum insgesamt in Salzburg studieren würden. Das würde fallweise zu Verständigungsproblemen führen, die er aber eher als Gesprächsanlass denn als Problem sieht. Eine varietäre Vielfalt bei Lehrenden oder dem Verwaltungspersonal – alle Gruppen wurden in den ersten Minuten des Interviews bereits angesprochen – erwähnt Herr Junkers nicht. Schließlich fragt IVA detaillierter nach seinem Varietätgebrauch:

Beispiel (1): „hoibwegs äh HOCHdeutsch;=Oder, gehobene UMgangssprache sprechen;“
VAMUS-Korpus, Student, Theologische Fakultät (23:17 min.; hier: min. 03:21–04:47)

- 01 IVA [...] wElche varietät verwendest du in wElchem kontext;(3.0)
 02 SUJ mmh (...) i sog amo im umgong mit studIErenden, | IS:?: | (-) is da
 03 umgong naTÜRlicher, | und damit (-) nutzt ma::: überwiegend den
 04 diaLEKT; | oder nutze ICH überwiegend den dialEkt; | °hh UND? |
 05 wenn_s hoit DArum geht eher, | JO; | (-) a FÖRmlisches gespräch zu
 06 führen, | eben mit LEHRpersonal, | mit ONgestellten, | °hh (-)
 07 muaß ma SCHON, | (-) hoibwegs (-) äh HOCHdeutsch;=Oder, | (...)
 08 gehobene UMgangssprache sprechen;
 09 IVA °h wovon hängt da deine wahl AB?
 10 SUJ (2.0) wovon meine wahl ABhängt? | ((schnalzt)) (1.9) | mh::: |
 11 (3.7) °hh (-) | äh:::mh | (1.2) | °h ja WIRklich,=Also, | dieses
 12 (.) i würd sogen des kritErium is eigentlich dieses naTÜRliche; |
 13 also mit (-) äh mit studIErenden hot ma afoch äh irgendwie:::, |
 14 (-) a verhötnis auf oana Ebene? | und DAmit, | (-) °hh äh::: jo
 15 benutz ich LIEber, | (-) die UMgongsch_äh:::- | den diaLEKT;
 16 IVA mhmm;
 17 SUJ (-) und (-) wenn_s owa DArum geht,= | =wirklich: (.) verSTONden, |

19 audio- oder videographierte Interaktionen in Lehre und Verwaltung (ca. 30 h). Ziel des Projektes war es, Gebrauch von und Einstellungen zu Sprachen und Varietäten an der Universität zu untersuchen.

³ Alle Namen sind Pseudonyme. Das Transkript nach GAT-2 stammt aus Vergeiner 2019a: 360 und wurde leicht ergänzt und modifiziert. Die interviewende Studentin spricht sehr standardnah, der interviewte Student shiftet im gesamten Interview relativ stark zwischen einer stark dialektalen und einer sehr standardnahen Varietätenverwendung.

- 18 ALso? | unbedingt verSTONDen werden zu wollen, | °hh (--) donn
 19 (.) benutzt ma hoit die geOBene fre- | also benutze ich die (-)
 20 ähm::: ((schnalzt)) gehobene UMgangssprache;
 21 IVA (--) äh verSTAN[den werden zu] wollen von von (-) von,
 22 SUJ [Also,]
 23 IVA (-) LEhrenden jetzt?
 24 SUJ geNAU;

Der Student antwortet hier nach einigem Zögern (Z. 1–2). Er gruppierter die Varietätenwahl nach KommunikationspartnerInnen (Studierende vs. Lehrpersonal und Angestellte) und differenziert „natürlicheren Umgang“ und „förmliches Gespräch“. Während er in ersterem Kontext durch eine Selbstkorrektur von der allgemeinen Formulierung einer (Gebrauchs-)Norm („nutzt ma::“) zu einer Beschreibung des persönlichen sprachlichen Handelns („nutze ICH“) übergeht (Z. 3–4), formuliert er für das förmliche Gespräche eine klare Norm („muß ma SCHON“; Z. 7–8). Auf die Frage der Interviewerin nach den für SUJ individuell relevanten Kriterien (Z. 9), nennt SUJ nach wiederum sehr langem Zögern und mehrfachem Ansetzen das Kriterium der „Natürlichkeit“ bzw. die mit anderen Studierenden bestehende gleiche hierarchische Ebene (Z. 10–15), was darauf hindeutet, dass die „natürliche“ Varietätenverwendung auch mit „Nähe“ gleichzusetzen ist. Es wäre einfach gewesen, für die zweite Gruppe (Lehrende und Angestellte) analog mit der hierarchischen Differenz bzw. der sozialen Distanz zu argumentieren. Junkers führt jedoch für diesen zweiten Kontext ein weiteres Kriterium ein, nämlich die Verständlichkeit – auch hier in einer Selbstkorrektur von der Formulierung einer generischen zu einer individuellen Handlungsbeschreibung (Z. 17–20). Die Interviewerin stellt daraufhin noch einmal leicht irritiert eine Nachfrage (Z. 21–23), wechselt aber nach diesem Ausschnitt sofort zur nächsten Frage, ohne die Widersprüche anzusprechen. Die Normvorstellungen, die hier als *good practice* zugrundeliegend abgeleitet werden können, sind einerseits, dass in einem studentischen Kontext „Natürlichkeit“ durch Dialektverwendung hergestellt bzw. betont werden soll, dass aber bei hierarchischer Differenz und bei förmlicheren Gesprächen das Bemühen um Verständlichkeit im Vordergrund stehen sollte. Der Widerspruch entsteht dabei dadurch, dass – gerade auch durch das im Interview unmittelbar zuvor Gesagte – deutlich ist, dass Dialektverwendung die Verständigung auch mit anderen Studierenden erschweren kann, dass sie aber auch nicht notwendigerweise im Umgang mit universitärem Personal in Lehre und Verwaltung ein Problem darstellen muss.

Dieser Widerspruch verdeutlicht, dass mit der Varietätenverwendung unterschiedliche Normvorstellungen verbunden werden, die möglicherweise auf divergierende alltagssprachliche und institutionelle Normen zurückgehen: In Situationen der Gleichrangigkeit, wie sie unter Studierenden gegeben ist, soll

Alltagssprache bzw. Dialekt verwendet werden, um damit auch soziale Nähe auszudrücken. Diese scheint auch dann angemessen, wenn damit nicht unbedingt Verständlichkeit erzielt/erleichtert wird. In einem hierarchisch-institutionellen Verhältnis wird demgegenüber die Verwendung von Dialekt/dialektnahen Varietäten als problematisch aufgefasst. Ins Treffen geführt wird hier ausschließlich die Verständlichkeit. Der Widerspruch, dass einmal für Dialektverwendung und einmal dagegen argumentiert wird, obwohl in beiden Fällen Verständigungsprobleme auftreten, ließe sich nur durch eine explizitere Argumentation auflösen, wobei unterschiedliche Begründungen denkbar wären: Verständlichkeit ist in beiden Fällen sehr wichtig und (a) die Institution Universität verpflichtet an sich zur Verwendung der Standardsprache, dies kann nur dort aufgehoben werden, wo Standardsprache als unangemessene soziale Distanzierung missverstanden werden könnte (normative Erwartung der Institution); (b) Rangniedrigere sind für die Sicherung von Verständlichkeit zuständig, dies nicht zu tun, wäre fehlendes Bemühen und damit Unhöflichkeit; (c) in der eher informellen Kommunikation unter Gleichrangingen sind Missverständnisse nicht so gesichtsbedrohend, man kann sie daher riskieren und zugunsten eines „natürlichen“, „ungezwungenen“ sprachlichen Verhaltens auf die Verwendung der Standardsprache verzichten. Welche der normativen Erwartungen (angesiedelt auf Ebene I in Abb. 1) Basis für das von SUJ geforderte sprachliche Handeln sind, lässt sich jedoch aus dem Kontext des Interviews nicht erkennen.

4.2 Wie beschreiben Interviewte *good practice* in beruflichen / institutionellen Kontexten?

Wie bereits mehrfach erwähnt wurde, kann *good practice* in den Interviews explizit formuliert oder implizit deutlich werden. Beispiel (2), das dies illustrieren soll, stammt aus dem Projekt SPIRIT-Tirol („Sprachen und Varietäten in Regionen mit intensivem Tourismus am Beispiel Tirols“), in dem zwei studentische Mitarbeiterinnen – selbst Tirolerinnen und Dialektsprecherinnen – mit BesitzerInnen von Hotels, Privatzimmern und anderen Dienstleistungsbetrieben wie z.B. Schischulen sowie mit LeiterInnen von örtlichen Tourismusverbänden Interviews zur Verwendung von Sprachen und Varietäten im Tourismus geführt haben.⁴

⁴ Das Projekt wurde gefördert von der Aktion D. Swarovski KG 2015 (Projekt Nr. 219228, Projektlaufzeit 2016–2017). Es umfasst ein Korpus von 29 Interviews mit drei Generationen von

Das Interview mit Viktor Innerhofer, einem 32-jährigen Inhaber eines Schiverleihs in Neustift, wurde großteils im Dialekt geführt. Herr Innerhofer äußert seine Überzeugung, dass es „im Sinne des Gastes“ sei, wenn er ihn verstehe, was dann gegeben sei, wenn er 80 % verstehen und den Rest aus dem Kontext heraus erschließen („sich zusammenreimen“) könne (Z. 7–18):

Beispiel (2): „weil des oanfoch tirol ISCH oder,“ SPIRIT-Korpus, Dienstleister, jüngere Generation, Neustift (71:24 min.; hier: min. 09:04–10:20)

07 DVI h^o jo i glab i für (.) im sinne des goschtes isch wenn a mi vaSTEAHT;
 08 also: nit wenn e:r noch jedem SOTZ überlegen muss,
 09 wos hod der jetzt eigentlich zu mir GSOG.
 10 des wert SICHERlich im dialekt ober- öh::
 11 wenn i heit bei oan sotz ochtzg prozent net vaSTEAH, (.) donn dareim i=s
 ma nit zomm;
 12 wenn i ober heit h^o lei ZWANZG prozent net davasteah,
 13 nochand dakombinier i=s und woäß oanfoch wos (a) GMOANT isch (.)
 oder,
 14 IV2 ja
 15 DVI des is halt f=MI d=unterschied wo i einfoch sog,
 16 okAY (.) so viel dialekt; dass er mi no vasteah;
 17 IV2 okay;
 18 DVI hatt l gsog;
 19 IV2 ja; ober ins HOCHdeutsch willscht trOtzdem nit wechseln;
 20 DVI? ((zungenklick))
 21 IV2 weil donn tat er di jo NO bessa vasteh;
 22 DVI (1.1) NA? (-) tat i nEt wechseln- (.) w:eil i oafoch f:ind des verliert
 nochand die authenziti? authentizität ah: als= (.) als tirola;
 23 [also,] (.) i glab oanfoch dass da goscht jo deswegen a HERkimm-
 24 IV2 [okay, ()]
 25 DVI weil des oanfoch tirol ISCH oder,
 26 also (.) äh:::m (--) ghert daZUA wia (.) jO;
 27 wie VIELes in tirol holt oanfoch;
 [Auslassung 00:20 min]
 41 DVI h^o äh: (.) du willsch natürlich a de SPROCH oanfoch hern obwohls=s gOr
 ned vasteahsch (.) oder,

In Z. 19–21 fragt die Interviewerin nach und setzt die explizit genannte Norm für *good practice* – „Verstehen“ bzw. „Verständlichkeit“ soll erzielt werden – probeweise als alleinige Norm dominant – mit einer reinen Verwendung von Hoch-

deutsch würde der Gast ihn noch besser verstehen. Auf diese Zuspitzung hin ergänzt Innerhofer eine zweite Norm für *good practice*, die Authentizität dürfe nicht verlorengehen (Z. 22). Wie in Beispiel (1) führt auch hier die Nachfrage zu einer wichtigen Ergänzung. Auch hier entsteht noch einmal ein leichter Widerspruch, wenn Innerhofer in Z. 41 nach einem längeren Vergleich mit touristischen Begegnungen z.B. in der Türkei (Z. 27–40) sogar so weit geht, dass „der Gast“ die Sprache auch dann hören will, wenn er sie gar nicht versteht.

Während Verständlichkeit eine im gesamten Datenkorpus verbreitete Ziel-Vorstellung von *good practice* scheint, gilt dies für Dialektverwendung zur Herstellung von (kommodifizierbarer) Authentizität nicht. Hier wird die Dialektverwendung – v.a. zugunsten einer gesicherten und raschen Verständlichkeit – in Interviews mit 4- und 5-Sternehotels und den Tourismusverbänden überwiegend abgelehnt, während sie im Tiroler Tourismus in Dienstleistungsunternehmen, bei PrivatzimmervermieterInnen und in 3-Sterne-Hotels üblich ist und immer wieder mit ähnlichen Argumenten befürwortet wird.

Beispiel (1) zeigt, dass der Grad der Explizitheit, mit dem *good practice* dargestellt wird, interaktional z.B. durch gezieltes Nachfragen mitbestimmt werden kann. Zudem kann der Grad der Granularität der Beschreibung stark divergieren. Als *good practice* kann beispielsweise ein Gespräch beschrieben werden, in dem sich alle Beteiligten „wohlfühlen“, es kann aber auch konkreter als Gespräch charakterisiert werden, in dem keine *face threatening acts* (vgl. Brown und Levinson 1987) vorkommen oder es werden noch konkreter einige Aspekte des *positive/negative face* fokussiert. Auch hier kann im Interview – auch abhängig vom Zweck des Interviews – unterschiedlich damit umgegangen werden (z.B. durch Nachfragen oder Bitten um Beispiele, um das Granularitätsniveau zu erhöhen und die Aussage besser verständlich zu machen).

Die Art und Weise wie *good practice* beschrieben wird, kann auch damit zusammenhängen, wessen sprachliches Handeln fokussiert wird und wie groß der Handlungsspielraum in seiner Ausgestaltung ist. Ist es das eigene Handeln oder das von unmittelbaren InteraktantInnen, die in gleichen (KollegInnen) oder komplementären Rollen (TouristInnen, Vorgesetzte etc.) am Gespräch beteiligt sind? Auch die Überlegung, ob es standardisierte Interaktionssituationen sind (z.B. im Schiverleih) oder ob es sich eher um singuläre, individuell zu gestaltende Interaktionen handelt, wird bei der Art der Beschreibung möglicherweise eine Rolle spielen.

In Beispiel (2) wurde deutlich, dass Herr Innerhofer sich als derjenige sieht, der für *good practice* zuständig ist, indem er die Varietätenverwendung sehr bewusst steuert und so dosiert (20 % „Unverständliches“), dass sie für ausreichend Authentizität sorgt und gleichzeitig dem Gast das Verstehen ermöglicht.

4.3 Wie werden die Normen, die *good practice* zugrunde liegen, formuliert?

In den Interviews können Vorstellungen von Normen, die *good practice* zugrunde liegen, mit unterschiedlichen Geltungsansprüchen formuliert werden. Es kann ihnen (a) ein absoluter Geltungsanspruch eingeräumt werden (z.B. „man muss den anderen ausreden lassen“). Die Norm kann (b) relativ formuliert sein, wenn z.B. eine „angemessene Lautstärke“ für die Interaktion eingefordert wird. Und drittens besteht die Möglichkeit, dass Normen (c) situativ formuliert bzw. in ihrer Gültigkeit eingeschränkt werden (z.B. „jemanden nach Möglichkeit ausreden lassen“ oder die konkrete Darstellung von unterschiedlichen Situationen, in denen Unterschiedliches zu tun ist). In der Interaktion des Interviews kann sich ergeben, dass eine zunächst mit absolutem Geltungsanspruch formulierte Norm im weiteren Interviewverlauf explizit oder auch implizit eingeschränkt wird.

Mit einem absoluten Geltungsanspruch formuliert Viktor Innerhofer in Beispiel (2) seine Überzeugung „so viel dialekt; dass er mi no vasteht,“ (Z. 16) bzw. „i glab oanfoch dass da goscht jo deswegen a herkimm“ (Z. 23). In Z. 11 wird durch das Temporaladverbial „heit“ („heute“), das hier ohne temporale Verweisfunktion, sondern ähnlich wie eine Modalpartikel verwendet wird,⁵ eine Quasi-Gesetzmäßigkeit suggeriert. Ebenso betont er in Z. 23 durch die Modalpartikel „einfach“ und die generische Verwendung von „Gast“ im Singular und mit definitem Artikel („der Gast“) die allgemeine Gültigkeit seiner Aussage (vgl. Dannerer angen.), mit der er sich auf die Erwartungen anderer (Ebenen I und II in Abb.1) bezieht. Eine situative Differenzierung kommt lediglich in der „Dosierung des Dialektanteils“ zur Sprache, durch den Vergleich mit der Türkei ist am Ende die Forderung nach Dialektverwendung zur Authentifizierung (vgl. Eckert 2014, Pietikäinen und Kelly-Holmes 2011) aber sogar auf diejenigen ausgeweitet, die nicht Deutsch sprechen.

Eine situative Differenzierung von sprachlichen Praktiken wurde hingegen in Beispiel (1) deutlich, wenn Udo Junkers festhält, dass *good practice* im Austausch mit anderen Studierenden anderen Regeln folgt als mit Lehrenden und VerwaltungsmitarbeiterInnen.

⁵ Eine ähnliche Verwendungsweise hat Imo 2010 für das Adverb „jetzt“ festgestellt.

4.4 Woran wird *good practice* gemessen und woher kommen diese Vorstellungen?

Für *good practice* können unterschiedliche Maßstäbe herangezogen werden, die sich aus verschiedenen Quellen speisen können. Daraus können sich in Interviews Widersprüche ergeben, die während des Interviews offengelegt werden oder aber verdeckt bleiben.

Die Quellen für die Vorstellungen von *good practice* (Ebene I in Abb. 1) können in der familiären Primärsozialisation ebenso wie in der Sozialisation in *peer groups* liegen und von dort in beruflich-institutionelle Kontexte übertragen werden. Eine zweite wichtige Quelle sind explizite und implizite Regeln, die in der Schule und in anderen Bildungs- und Ausbildungskontexten vermittelt werden, sowie solche, die in beruflichen Kontexten erworben werden (explizit – z.B. in einem Code of Conduct festgelegt, vgl. Bendel und Pick i.d.B.). Dazu kommen die eigene Reflexion von (zumeist wohl kritischen) Kommunikationssituationen, aus denen man bewusst oder unbewusst lernt, sowie ein gewisses „institutionelles Alltagswissen“, das mit zunehmender Erfahrung im sprachlichen Handeln erweitert und ausdifferenziert wird. Schließlich sind es auch Kommunikationstrainings, die sich um die Definition von gutem und schlechtem Kommunikationsverhalten bemühen. Kommunikatives Verhalten wird mehr oder weniger spezifisch und mehr oder weniger zutreffend beschrieben, es wird bewertet und Konsequenzen werden daraus abgeleitet (vgl. Dannerer 2003). Die Quellen für die Vorstellungen von *good practice* können dabei gleiche Normen vertreten, es kann aber auch ein Set von divergierenden Normen sein, das im Lauf der Zeit erworben und situationsspezifisch aktiviert wird (z.B. Normen wie „das Gegenüber ausreden lassen“ und „sich nicht unterkriegen lassen“ bzw. „sich verbal durchsetzen/Gehör verschaffen“). Im Interview muss dabei nicht unbedingt transparent gemacht werden, woher die Normen stammen, die als handlungsleitend dargestellt werden.

Als Maßstab für *good practice* fungieren zum einen all diese gelernten bzw. bewussten oder auch unbewussten Normen. Ein zweiter Maßstab kann darüber hinaus das Selbstbild sein – d.h. die Selbstwahrnehmung, ob man ein konkretes Kommunikationsergebnis – in Relation zum Selbstbild von den eigenen kommunikativen Fähigkeiten – gut oder eben nicht gut (mit-)gestaltet hat. Eine dritte mögliche Messlatte ist das erzielte Resultat – hat man im Gespräch die allgemeinen und/oder die eigenen Ziele erreicht? – oder auch, viertens, die Relation zum Aufwand bzw. der Situation (War die Situation insgesamt schwierig und ist man gut mit ihr umgegangen? – vgl. dazu Abschnitt 4.5).

Insgesamt ist also festzustellen, dass sich die Erwartungen an die eigene Person richten können, die Erwartungen der anderen an die eigene Person spiegeln können (Erwartungserwartungen) oder an die anderen gerichtet sein können.

Beispiel (3) aus dem VAMUS-Korpus ist der Ausschnitt aus einem Interview mit Andrea Falz, einer Verwaltungsmitarbeiterin (Institutssekretärin), das von der gleichen studentischen Mitarbeiterin geführt wurde wie das Interview in Beispiel (1). Frau Falz hat zunächst die Mehrsprachigkeit der Universität betont, in einem philologischen Institut habe sie mit vielen Lehrenden und Studierenden aus anderen Ländern zu tun, für die Deutsch nicht die Erstsprache sei, mit ihnen spreche sie (zunächst) Standardsprache. Daraufhin versucht die Interviewerin eine Differenzierung des sprachlichen Verhaltens nach Gruppen an der Universität zu elizitieren (Z. 1–2). Frau Falz antwortet darauf mit dem Sprachverhalten in der Interaktion zwischen Lehrenden („Professoren“) und VerwaltungsmitarbeiterInnen, das sie allgemein formuliert („man“, „die Professoren“ „mit einem“) und als reziproke Standardverwendung charakterisiert (Z. 3–6).

Beispiel (3): „ich glaub dass des wirklich hierarchIEmäßig is“. VAMUS-Korpus, VAF, Sekretärin (29:51 min; hier min 02:20–02:30; 05:43–06:49⁶)

- 01 IVA wie sprechen die ANDeren gruppen?
 02 gibts da AUCH (-) typische verhaltensweisen,
 03 VAF ich glaub dass des wirklich hierarchIEmäßig is;= | =DASS,= |
 04 =oiso gerade mit den professoren, | (-) spricht man eigentlich
 05 schon nach der SCHRIFT?= |
 06 =und auch die professoren sprechen mit einem nach der SCHRIFT,
 [Auslassung: 03:13 min]
 07 IVA haben sie das gefühl dass die sprachverwendung an der universität ge-
 STEUert wird?
 08 VAF (0.5) NEIN. (0.7) | finde ich eigentlich GAR nicht.
 09 IVA das heißt sie fühlen sich FREI also sie haben
 frei[en ge]staltungsspielraum,
 10 VAF [ja] ja;
 11 IVA welche SPRACHE und auch welche varietät sie verwenden;
 12 VAF ja. | (-) also ich wurde noch NIE irgendwie darauf hingewiesen
 dass ich nach der schrift sprechen sollte, | oder dass (-) also (-) NA. | (0.7)
 von NIemandem.
 13 IVA und welche sprachen verwenden SIE an der universität?
 14 VAF °hh s kommt drauf an mit wem ich SPREche, | oiso mit den
 professoren?= | =un eben mit aus:ländischen (.) koLLEGEN,= |

⁶ Teile des Transkripts wurden leicht modifiziert übernommen aus Vergeiner 2019b: 116.

- 16 =äh_unter ANführungsstrichen, | (...) | versuch ich SCHON nach der schrift
zu sprechen. | weil äh geRAde-= |
17 =die verstEhen an dialekt ja nicht | (...) | oiso grod mit den
18 prosSORen? | °h (-)i ma:n, | spricht man eigentlich SCHON
19 nach der schrift.=also?
20 IVA wo wovon hängt das ab? (0.7)
21 VAF °hh es ist einfach ein VOrgesetzter; | i deng ma am VORgesetzten
22 gegenüber (0.4) | mm was i net (wie a is) von meiner erZIEHung
23 vielleicht her so, | °hh mit jemandem wo man des: gefühl hat der
24 is Ober einm, | VORgesetzt, | SPRICHT man einfach nach der
25 schrift. | (-) DENK ich mir. (lacht kurz)

Die Frage nach institutionellen Vorgaben im Hinblick auf die Sprachverwendung (Z. 7–11) beantwortet Frau Falz mehrfach ansetzend sehr klar: Sie habe für die Varietätenverwendung von niemandem Vorgaben erhalten. Die Regeln für *good practice*, denen sie folgt, lassen sich vom Wunsch nach Verständlichkeit ableiten, darüber hinaus folgt sie aber auch Vorgaben, die sie ihrer Primärsozialisation zuweist, mit Höhergestellten sei Standardsprache zu verwenden (Z. 21–25). Insgesamt stellt auch sie sich als Verantwortliche für *good practice* dar. Frau Falz benennt klar die Quellen für ihre Normvorstellungen. Während sie sehr spontan auf die Frage nach der Varietätenverwendung antworten kann (Z. 13–19), ist ein längeres Zögern bei den Antworten auf die Fragen nach etwaigen Vorgaben durch die Institution (Z. 7–12) und nach den Normen, die hinter der Varietätenverwendung stehen (Z. 20–25) festzustellen. Die Ebenen II und III sind offenbar nicht immer so spontan zugänglich wie Ebene IV.

Beispiel (4) illustriert, wie im Interview auch auf das Gesprächsverhalten der anderen verwiesen wird, das als – in diesem Fall – *bad practice* eingestuft wird. Ulrich Auer, ein Mitarbeiter der Gebäudeverwaltung der Universität (Hausdienst), stuft das Verhalten der Studierenden als negativ bzw. nicht immer angemessen ein und gibt konkret Formulierungsbeispiele, die seiner Meinung nach *good practice* wären:

Beispiel (4): „benimmregeln vo daham net mitkriagt“. VAMUS-Korpus, Hausdienst (22:35 min, hier min. 11:34–12:20)

- 01 IVA °h empfindest du die sprechweisen und varietäten der studierenden im-
mer als ANgemessen,
02 VUA NA. (1.08)
03 [eigentlich (NET;)]
04 IVA [was is da UNangemessen,] (0.75)
05 VUA naja es san=san gewisse GRUNDregeln wie=wie=wie begrüßung und
so, (1.4)

- 06 des des foit ziemlich oft WEG im endeffekt, (1.4)
 07 <<zögernd> wo::bei=m> ma müsst sogn nja=ma hat verSTÄNDnis
 (wo=nja)
 08 des HOb i oba net im endeffekt weil, (0.5)
 09 so gewisse grundregeln müssen einfach sein=wie grüßGott und; (1.9)
 10 derf=i kurz wos frogn=oda derf=i kurz (0.4) STÖrn oda so; (1.4)
 11 IVA mhm,
 12 VUA (-) gewisse GRUNDregeln;
 13 die san die wärn=wärn^h ja (.) (1.3) verBESserungswürdig; ^h
 14 IVA woran glaubst du LIEGT das,
 15 dass die nicht EINgehalten werden, (3.3)
 16 VUA (--) vielleicht machn sie sie z=vü STRESS, (1.8)
 17 vielleicht ham=ham=ham_s die gewissen beNIMMregeln net vo daham
 mltkriagt;

Das Beispiel zeigt, wie „Grundregeln“ der Höflichkeit aus dem alltäglichen Sprachgebrauch eingefordert werden. Ulrich Auer macht Stress oder das Versagen der Primärsozialisation dafür verantwortlich, dass hier „verbesserungswürdiges“ sprachliches Handeln vorliegt. Er führt dies nicht darauf zurück, dass er etwa abgewertet würde oder sich nicht Respekt verschaffen könnte. Auch der Geltungsbereich der Norm wird nicht eingegrenzt. Auer äußert eigene normative Erwartungen (Ebene III), vergleicht sie mit möglichen normativen Erwartungen anderer, um letztlich aber auf seinen eigenen Normvorstellungen zu beharren (Z. 7–8).

4.5 Welche Verantwortungszuschreibungen sind erkennbar?

Während die Linguistik die interaktionale Ko-Konstruktion von Gesprächen hervorhebt, müssen Laien in ihrer Betrachtung von Kommunikation keineswegs eine ähnliche Auffassung vertreten. Dementsprechend kann das Zustandekommen von *good practice* als eigene Verantwortung (und eigener Erfolg) gesehen bzw. im Interview dargestellt werden, als Verantwortung des Gegenübers oder aber als gemeinsame bzw. geteilte Verantwortung. Nur in letzterem Fall ergibt sich *good practice* interaktional und wird als „Resultat“ von Interaktion wahrgenommen. Dieses Konzept von Kommunikation schließt ein, dass man – auch bei unterschiedlichen sozialen und institutionellen Rollen – eine gemeinsame/geteilte Gestaltungsmöglichkeit sieht.

Mit Ausnahme von Beispiel (4), in dem eine Einschätzung der Angemessenheit des sprachlichen Handelns der Studierenden erbeten wurde (Z. 1–4), stand in allen bisherigen Beispielen das eigene Handeln im Mittelpunkt und es war eine

Selbstzuschreibung der (alleinigen) Verantwortung für *good practice* festzustellen.

Auch Beispiel (5) illustriert die Haltung der Selbstzuschreibung, wie sie häufig in den Interviews aus dem SPIRIT-Datenkorpus anzutreffen ist. Stefan Jordan, ein 25-jähriger Inhaber eines Schiverleihs aus Seefeld, argumentiert ähnlich wie Viktor Innerhofer in Beispiel (2), dass TouristInnen zwar nicht alles verstünden, wenn er spreche, dass sie aber das „authentische Gefühl“ schätzen würden, wenn sie nachfragen müssten, und er so viel Dialekt „auspacken“ würde, wie dem Verstehen der KundInnen angemessen sei. Auch hier fragt die Interviewerin nach:

Beispiel (5): „des is a gFÜHLssoch“. SPIRIT-Korpus, Dienstleister, jüngere Generation, Seefeld (41:35 min, hier min 09:44–10:06)

45 IV1 °h also machsch es damit (-) so GÄSCHte;
 46 die wirklich nur eher HOCHdeutsch verstehn;
 47 dass es <<all>> nur> WEnig einbausch oder,
 48 DSJ geNAU ja; (-)
 49 ja JE nach dem wie ja:;
 50 so so so dass_s hald PASST. (.)
 51 [°h] des is a GONZ a schwierige gschicht;
 52 IV1 [mhmm;]
 53 DSJ des is a gFÜHLssoch.
 54 (--)
 55 IV1 LERNT ma des dann (.) im tourismus oder,
 56 DSJ DENK_i scho, (--)
 57 i geh SCHO davon aus— (.)
 58 IV1 mhmm;
 59 DSJ des isch hald einfoch a °h ah: irgend a art (.) irgendwie a art SCHMÄH, [ah:]
 60 IV1 [hm:;]
 61 DSJ ja: (--) °hh (-) unterHALtung für_n gascht;

Die mit *good practice* verbundene Varietätenwahl wird von Herrn Jordan als große Herausforderung eingestuft, zunächst als „Gefühlssache“ (Z. 51–57) (vgl. auch Knerich i.d.B.), für die er sich ebenfalls als allein-verantwortlich in seiner professionellen sprachlichen Handlungsfähigkeit darstellt. Die Nachfrage der Interviewerin zur Erlernbarkeit der angemessenen bzw. „besten“ Varietätenwahl ist offensichtlich darauf gerichtet herauszufinden, ob es sich bei diesem „Gefühl“ um eine persönliche Disposition handelt oder um eine erlernbare Kompetenz. Herr Jordan charakterisiert das sprachliche Verhalten daraufhin als „irgendwie a art SCHMÄH“ bzw. als „unterHALtung für_n gascht“ (Z. 59–61) und rückt es

damit wesentlich eindeutiger in den professionell-kalkulierbaren Handlungsbe- reich, verschiebt es aber auch stärker von einem vermeintlich authentischen Ge- sprächsverhalten in eine Authentifizierung. *Good practice* in der Kommunikation mit den KundInnen im Schiverleih soll also, so wird deutlich, einerseits gelin- gende Verständigung sicherstellen, andererseits aber auch Authentizität/Au- thentifizierung, Interaktion und „Unterhaltung“.

4.6 Welche Ziele und Zwecke von Gesprächen werden genannt und welche Rolle kommt „widrigen Umständen“ bei ihrer Erreichung zu?

Good practice kann unmittelbar mit den Zielen und Zwecken in Verbindung gebracht werden, die für ein Gespräch in bestimmten institutionellen Kontexten bestehen bzw. ausgehandelt werden. Dabei ist interessant zu beobachten, ob bestimmte institutionelle Zwecke ausgespart werden, die in einer linguistischen Analyse sehr wohl in den Blick genommen werden oder gar ein wichtiges Thema sind. Verweisen Interviewte im Tourismus z.B. nur auf das Ziel, den Gast zufriedenzustellen, nicht aber auf den übergeordneten Zweck des Gesprächs, nämlich die Kommodifikation regionaler (Sprach-)Kultur bzw. die Varietätenverwendung zur Authentifizierung (vgl. Eckert 2014, Pietikäinen und Kelly-Holmes 2011) und insgesamt Sprache als Teil der angebotenen Dienstleistung?

Unabhängig von der kommunikativen Gestaltungsmöglichkeit können die näheren Umstände eines Gesprächs mit in den Blick genommen werden, wenn *good practice* beurteilt wird. Bei schwierigen Umständen wie z.B. Zeitdruck, ein unklares Gesprächsziel, das Fehlen oder nur eingeschränkte Vorhandensein einer gemeinsamen Sprache, kann ein Gespräch trotz guten kommunikativen Handelns eventuell nicht als *good practice* erlebt werden (vgl. Dannerer 2018). Zeitdruck und eine nur eingeschränkt geteilte Varietätenkompetenz veranlasst beispielsweise MitarbeiterInnen oder LeiterInnen in Tourismusbüros dazu, Standardsprache zu verwenden, damit Informationen rasch weitergegeben werden können (vgl. (Dannerer i.Dr.: 210). Auch Herr Auer hat in Beispiel (4) Zeitdruck für das von ihm als negativ beurteilte Gesprächsverhalten der Studierenden verantwortlich gemacht („(--) vielleicht machn sie sie z=vü stress,“ (Z. 16)).

Umgekehrt kann aber auch betont werden, dass *good practice* selbst in schwierigen Situationen gelingen kann, wie Beispiel (6) zeigt. In Interviews kann sich zeigen, dass ein und dieselbe schwierige Situation unterschiedlich erlebt wird und zu unterschiedlichen Einschätzungen führt.

In den SPIRIT-Daten sind es v.a. Situationen, in denen keine gemeinsame Sprache vorliegt, die von manchen Interviewten als „schwierig“ eingestuft

werden. Im folgenden Ausschnitt ist es eine junge Privatzimmervermieterin, die ihre kommunikativen Strategien schildert, wenn der Gast weder Deutsch noch Englisch versteht:

Beispiel (6): „irgendwie probieren geht schon“. SPIRIT-Korpus, Privatzimmervermieterin, jüngere Generation, Seefeld (43:45 min, hier min. 2:45–3:17)

- 01 JS na sagma es ist a: GANZ=a exotischer gascht de:r; (---)
 02 spricht weder a sproch wos DU konnsch, (.)
 03 no: sprichsch du a sproch=wos ER kann; (---)
 04 wie gesch donn DÅ vor;
 05 KS °h deutsch englisch händ und fia:ß [irgndwie probiern]
 06 JS [händ und fiaß]
 07 JS oke-
 08 und wos [moansch] genau mit händ und fiaß?
 09 KS [geht scho]
 10 kannsch=mos a=bissl genauer beschreibn? °h
 11 KS °h man zeigt GRÖSSen;
 12 KS FORmen; [((lacht))]
 13 JS [((lacht))]
 14 KS [<<lachend> RICHTungen>]
 15 JS [((lacht)) oke]
 16 KS man kann auf SAchn deuten die irgendwo stehn (.) des gibt_s a ((lacht))
 17 jo <<lachend> dass_ma halt ((lacht kurz)) IRgndwie > sich versteht.
 18 JS mhm,

Generell werden die „widrigen Umstände“ als selten dargestellt und in jedem Fall als eine kommunikativ lösbare Aufgabe – auch durch den hohen Standardisierungsgrad der Situation. Das bedeutet, dass *good practice* im Sinne von effektiver Gesprächsführung bzw. Erfüllen des kommunikativen Zwecks des Gesprächs – der Check-in kann erfolgen – auch dann möglich ist, wenn man über keine gemeinsame Sprache verfügt. Kriterien wie z.B. Höflichkeit oder Authentizität werden dabei nicht erwähnt, auch Zuschreibungen von Verantwortung für die Dekodierleistungen oder für fehlende Sprachkenntnisse unterbleiben.

4.7 In welcher Relation stehen *good practice* und Konflikt?

Eine interessante Frage ist schließlich, wie *good practice* in Relation zu Konflikten beurteilt wird. Ist *good practice* konfliktfreie Kommunikation oder ist ein guter Umgang mit Konflikten Teil einer *good practice*? Wird dies von den Interviewten unterschiedlich beurteilt, je nachdem ob die Konflikte sich auf das

Gesprächsziel oder die vertretenen Interessen beziehen? Werden intrapersonale, interpersonale und institutionelle Konflikte hier unterschiedlich beurteilt (vgl. Gerwinski und Gerwinski i.d.B.)? Bei Interviews im Kontext konkreter Gespräche ist denkbar, dass die Bewertung je nach der eigenen Rolle im Konflikt, den eigenen Interessen und dem eigenen „Erfolg“ – d.h. je nachdem, ob die eigenen Interessen durchgesetzt werden konnten – unterschiedlich ausfällt.

Da sowohl im Projekt VAMUS als auch im Projekt SPIRIT-Tirol in den Interviews Konflikte und der Umgang mit ihnen kaum zur Sprache kamen, können zu diesem Aspekt keine Beispiele aus diesen Korpora eingebracht werden.

5 Fazit

Die zu Beginn des Beitrags gestellten Fragen sollen hier noch einmal aufgegriffen und zusammenfassend beantwortet werden.

(1) Welche Spezifika weisen Interviews als Datenquelle für (Vorstellungen über) *good practice* auf?

Um Daten aus Interviews angemessen zu interpretieren, gilt es, die Spezifika des Interaktionstyps Interview zu berücksichtigen:

- Die geäußerten Vorstellungen/Bewertungen sind nicht gleichzusetzen mit dem, was in den beschriebenen Situationen tatsächlich realisiert wird, möglicherweise auch nicht den in den Situationen gefällten Urteilen über *good practice*. Interviews geben also Aufschluss über interaktional etablierte Vorstellungen und Bewertungen, nicht aber über die Variationsbreite des tatsächlichen sprachlichen Handelns der Interviewten.
- Die Vorstellungen müssen in ihrer Umsetzung nicht tatsächlich *good practice* zur Folge haben (können). Ob beispielsweise die Akkommodation an TouristInnen tatsächlich eine gute Praktik darstellt (z.B. im Hinblick auf das individuelle Ziel oder den ökonomischen Zweck des Gesprächs), lässt sich anhand von Interviews nicht beurteilen.
- V.a. in Interviews, die nicht spezifisch zu *good practice* und Normvorstellungen geführt werden, sind die geäußerten Vorstellungen in der Regel nicht „vollständig“ und häufig auch nicht detailliert. Sie können widersprüchlich sein und/oder miteinander in Konflikt stehen. Die Beispiele haben gezeigt, dass Nachfragen in Interviews zu Präzisierungen, aber auch zum Entstehen von Widersprüchen führen können. Da Nachfragen v.a. in spezifisch zu *good practice* geführten Interviews ihren Platz haben, ist davon auszugehen, dass in anderen Interviews Widersprüche häufiger unentdeckt bleiben. Dort, wo

Widersprüche auftreten bzw. im Interview unkommentiert stehenbleiben, ist es fruchtbarer, sie in der Analyse herauszuarbeiten, statt sie zu verdecken.

- Problematisch wäre es, wenn Analysierende unreflektiert eigene Alltagserfahrungen an Gespräche herantragen und ggf. implizite Bewertungen von KommunikationsteilnehmerInnen übersehen oder übergehen. Es steigt das Bewusstsein dafür, dass solche impliziten Vorstellungen in der Linguistik ein Forschungsdesiderat darstellen (vgl. aber Brünner und Pick 2020).

(2) Können Interviews „für sich“ stehen oder bedürfen sie einer Quantifizierung oder einer Kontrastierung mit interaktionalen *in situ* Daten?

Interviews können als qualitativ zu analysierende Daten für sich alleine stehen – solange man sie nicht als Beschreibung des tatsächlichen sprachlichen Handelns missversteht (s.o.). Erfolgt die Analyse gesprächsanalytisch-interaktional, wird sich ein quantitatives Vorgehen allein schon vom Umfang des Datenkorpus nur eingeschränkt anbieten. Bei einem inhaltsanalytischen Zugang sind quantifizierende Auswertungen von Relevanz.

Die Kontrastierung mit interaktionalen *in situ* Daten konnte im vorliegenden Beitrag nicht gezeigt werden. Aus dem bisher Gesagten ist jedoch zu erwarten, dass sich in den Analysen Übereinstimmungen, aber auch Differenzen in den Befunden ergeben. Während Übereinstimmungen auf ein hohes Reflexionsniveau und ein hohes Bewusstsein für sprachliches Handeln schließen lassen, sind Differenzen nicht so einfach zu interpretieren, da sie unterschiedliche Ursachen haben können wie z.B. mangelndes Bewusstsein oder bewusstes Verschweigen im Kontext sozialer Erwünschtheit.

(3) Welche Aspekte von Vorstellungen über good practice (in beruflichen/institutionellen Kontexten) können über Interviews erhoben werden?

Interviews können über vielfältige Aspekte von *good practice* Auskunft geben – von der Herkunft der Vorstellungen bis hin zu Differenzen zwischen alltäglichen und institutionellen Vorstellungen und den Umgang mit Erwartungserwartungen oder Ziel- und Normkonflikten. Die Inszenierung als kompetente/r Handelnde/r im institutionellen Umfeld bringt es mit sich, dass es häufig Selbstbeschreibungen für die Verantwortung von „gelingender“ *good practice* gibt. Ein Desiderat ist eine systematische Analyse von Interviews als Bewertungsgespräche. Die Beispiele haben gezeigt, dass nicht nur Vorstellungen über das, was gesagt werden soll, existieren, sondern auch darüber, „wie“ etwas gesagt werden soll (z.B. Grad des Varietätengebrauchs), um *good practice* zu sein. Das geht nicht

so weit wie ausformulierte Vorstellungen von Firmen, die Cameron (2005) als „scripting“ und „styling“ bezeichnet hat und die bis hin zu Pitch und Lautstärke oder Parameter wie Intonation und Stimmqualität gehen, die die empathische Zuwendung zum Kunden signalisieren und entsprechende Emotionen beim Gegenüber hervorrufen sollen.

(4) Sind Interviews mit AgentInnen und KlientInnen von Institutionen eine geeignete Quelle für die Erhebung von (Vorstellungen über) good practice und was ist dabei ggf. zu berücksichtigen?

Der Beitrag hat gezeigt, dass Interviews eine reichhaltige Quelle für die Analyse von Vorstellungen und Bewertungen von *good practice* und den zugrundeliegenden Normen sind.

Die Interviewten beziehen sich dabei explizit oder implizit auf Normen und beschreiben *good practice* mehr oder weniger feinkörnig. Die Gültigkeit ihrer Beschreibungen wird in den Interviews entweder nicht eingeschränkt oder relational bzw. situational beschränkt.

Es ist zu berücksichtigen, dass die generellen Vorstellungen von *good practice* aus sehr unterschiedlichen Quellen stammen können – von der Primärsozialisation über die Ausbildung bis hin zu Kommunikationstrainings am Arbeitsplatz –, ebenso können die Maßstäbe, die für die Beurteilung angelegt werden, sehr unterschiedlich sein – Normen, situative Beurteilungen von Aufwand und Nutzen, das erzielte Resultat, aber auch die Passgenauigkeit zum Selbstbild (z.B. als guter bzw. erfolgreicher und erfahrener Dienstleister im Tourismus). Der Kontext, in dem sie geäußert werden, der nicht zuletzt durch den/die InterviewerIn und ihre Relation zum/zur Interviewten gegeben ist, darf ebenfalls nicht außer Acht gelassen werden.

In der Regel scheinen sich die Interviewten selbst als die Verantwortlichen für *good practice* zu sehen. Konfligierende Ziele und Normen wurden in den vorliegenden Korpora kaum explizit angesprochen, sie müssen erst durch eine entsprechende Analyse herausgearbeitet werden. Darüber hinaus ist eine Thematisierung auch durch ergänzende Interviews mit AgentInnen und KlientInnen in den komplementären institutionellen Rollen denkbar.

Im Vergleich zur Analyse von *in situ* Daten bieten Interviews also ein ebenso reichhaltiges, im Falle von Interviews, die gezielt zu diesem Thema geführt wurden, wesentlich „dichteres“ und auf jeden Fall anders gelagertes Material zur Erforschung von *good practice* in Institutionen.

6 Literatur

- Auer, Peter & Susanne Uhmann. 1982. Aspekte der konversationellen Organisation von Bewer- tungen. *Deutsche Sprache* 10, 1–32.
- Brown, Penelope & Stephen Levinson. 1987. *Politeness. Some universals in language usage*. Reiss., with corr., new introd. and new bibliography (Studies in interactional sociolinguistics).
- Brünner, Gisela & Ina Pick. 2020. Bewertungen sprachlichen Handelns und *good practice* in der Angewandten Gesprächsforschung. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* 72, 63–98.
- Cuonz, Christina. 2014. Was kann die diskursive Spracheinstellungsforschung (nicht)? Methodologische und epistemologische Überlegungen. In Christina Cuonz und Rebekka Studler (Hgg.), *Sprechen über Sprache. Perspektiven und neue Methoden der Spracheinstellungsforschung*, 31–64. Tübingen: Stauffenburg.
- Dannerer, Monika (angen.): „You need to have a feel for it“: The role of pronouns and particles within practices of positioning in norm conflict situations. *Journal of Pragmatics*.
- Dannerer, Monika (i.Dr.): Varietäten im Tiroler Tourismus – ein USP oder nur ein „Ups!“? In Stephan Elspaß, Philip C. Vergeiner & Dominik Wallner (Hgg.), *Struktur von Variation zwischen Individuum und Gesellschaft*. Akten der 14. Bayerisch-Österreichischen Dialektolo- gietagung, Salzburg, 7.–9.11.2019: Steiner (ZDL-Beihefte), 195–218.
- Dannerer, Monika. 2003. In 10 Schritten zum Erfolg! Über die Ähnlichkeit zwischen Diätanleitungen und Kommunikationsratgebern. *Informationen zur Deutschdidaktik* 27 (2), 16–30.
- Dannerer, Monika. 2018. Messung und Optimierung kommunikativer Effizienz. In Stephan Habscheid, Andreas P. Müller, Britta Thörle & Antje Wilton (Hgg.), *Handbuch Sprache in Organisationen*, 464–482. Berlin & Boston: De Gruyter (Handbücher Sprachwissen).
- Dannerer, Monika, Marianne Franz & Heike Ortner. 2017. „Da pendelt sich die Sprache automatisch so ein“. Sprachliche Identität, Akkommmodation und Management von innerer und äußerer Mehrsprachigkeit bei Tiroler Privatvermietern. *Zeitschrift für Angewandte Linguistik* (67), 115–147.
- Dannerer, Monika & Peter Mauser. 2019. Mündlichkeit an der Universität. Normen, Einstellungen und Angemessenheitsurteile am Beispiel der Universität Salzburg. In Lars Bülow, Ann Kathrin Fischer & Kristina Herbert (Hgg.), *Dimensions of Linguistic Space: Variation – Multilingualism Conceptualisations Dimensionen des sprachlichen Raums: Variation – Mehrsprachigkeit – Konzeptualisierung*, 385–406. Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Dannerer, Monika & Philip C. Vergeiner. 2019. (Un-)Sicherheit, (In-)Konsistenz und vielerlei Maß. *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 47 (3), 483–506. DOI: 10.1515/zgl-2019-0022.
- Deppermann, Arnulf. 2013. Interview als Text vs. Interview als Interaktion. *Forum Qualitative Sozialforschung (FQS)* 14 (3).
- Deppermann, Arnulf. 2014. Das Forschungsinterview als soziale Interaktionspraxis. In Günter Mey & Katja Mruck (Hgg.), *Qualitative Forschung*, 133–149. Wiesbaden: Springer Fach- medien Wiesbaden.
- Eckert, Penelope. 2014. The trouble with authenticity. In Véronique Lacoste, Jakob R. E. Leim- gruber & Thimo Breyer (Hgg.), *Indexing authenticity. Sociolinguistic perspectives*, 43–54. Berlin & Boston: De Gruyter (Linguae & litterae).
- Fiehler, Reinhard. 2012. Woher weiß der Kommunikationstrainer, wie man es besser macht? Bewertungen und Normen in berufsbezogenen Kommunikationstrainings. In Susanne

- Günthner, Wolfgang Imo, Dorothee Meer & Jan Georg Schneider (Hgg.), *Kommunikation und Öffentlichkeit. Sprachwissenschaftliche Potenziale zwischen Empirie und Norm*, 249–265. Berlin: De Gruyter (Reihe Germanistische Linguistik, 296).
- Gloy, Klaus. 2012. Empirie des Nichtempirischen. Sprachnonnen im Dreieck von Beschreibung, Konstitution und Evaluation. In Susanne Günthner, Wolfgang Imo, Dorothee Meer & Jan Georg Schneider (Hgg.), *Kommunikation und Öffentlichkeit. Sprachwissenschaftliche Potenziale zwischen Empirie und Norm*, 23–40. Berlin: De Gruyter (Reihe Germanistische Linguistik, 296).
- Habscheid, Stephan. 2015. Einleitung: Bewerten im Wandel. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 45 (1), 5–11. DOI: 10.1007/BF03379888.
- Hrncal, Christine & Jan Gerwinski. 2015. Bewertungstransformationen in der Anschlusskommunikation im Theater. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 45 (1), 46–65. DOI: 10.1007/BF03379891.
- Imo, Wolfgang. 2010. Das Adverb jetzt zwischen Zeit- und Gesprächsdeixis. *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 38 (1), 25–58. DOI: 10.1515/ZGL.2010.003.
- Kromrey, Helmut & Jörg Strübing. 2009. *Empirische Sozialforschung. Modelle und Methoden der standardisierten Datenerhebung und Datenauswertung*. 12., überarb. und erg. Aufl. Stuttgart: Lucius & Lucius (UTB Soziologie, 1040). Online verfügbar unter <http://www.utb-studi-e-book.de/9783838510408>.
- Pietikäinen, Sari & Helen Kelly-Holmes. 2011. The local political economy of languages in a Sámi tourism destination. Authenticity and mobility in the labelling of souvenirs. *Journal of Sociolinguistics* 15 (3), 323–346.
- Vergeiner, Philip. 2019a. *Bewertungen – Erwartungen – Gebrauch. Sprachgebrauchsnormen zur äußeren und inneren Mehrsprachigkeit an der Universität*. unveröff. Diss. Universität Innsbruck, Innsbruck.
- Vergeiner, Philip. 2019b. *Kookkurrenz – Kovariation – Kontrast. Formen und Funktionen individueller Dialekt-/Standardvariation in universitären Beratungsgesprächen*. Berlin et al.: Peter Lang (Schriften zur deutschen Sprache in Österreich, 44).